

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: TTM-MAN-SIG-001
		Versión: 008
		Fecha: 01/28/2020

1. INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETO

En el presente Manual del Sistema Integrado de Gestión se pretende mostrar de forma detallada y coherente la estructura del Sistema Integrado de Gestión adoptado por la Terminal de Transporte de Montería S.A. conforme a los requisitos planteados por la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 el cual está basado en estándares que aseguran la prestación de los servicios resultantes de la interacción de todos los procesos definidos al interior de la misma.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Terminal de Transporte de Montería S.A. se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en nuestro Sistema Integrado de Gestión como guía fundamental para el conocimiento y entendimiento de su estructura y el propósito de la organización.

1.2 ALCANCE

1.2.1 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema integrado de gestión de Gestión establecido para la Terminal de Transporte de Montería S.A. aplica a la: Administración y Control de la Operatividad del Servicio de Terminal de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.

En el alcance se incluyen a todos los procesos del sistema integrado de gestión, los cuales son: Gestión Gerencial, Gestión Integral, Gestión Operativa, Gestión Administrativa, Gestión Contable, Gestión de Compras, Gestión Documental y Gestión de infraestructura y Mantenimiento.

Se consideran todos los procesos Estratégicos, Operativos y de Soporte para cumplir con las Políticas, Objetivos, requisitos de los usuarios, legales y contractuales relacionados con la calidad del servicio, al igual que los requisitos exigidos por la norma internacional ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

Las disposiciones aquí previstas son de aplicación obligatoria en las diferentes áreas funcionales de la empresa y en los procesos del Sistema integrado de gestión.

1.3 EXCLUSIONES

Los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 que no aplican para el Sistema Integrado de Gestión de la Terminal de Transporte de Montería S.A son:

- **Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios;** debido a que los servicios prestados ya están diseñados y normalizados por

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: TTM-MAN-SIG-001
		Versión: 008
		Fecha: 01/28/2020

organismos estatales, y no se realizan procesos de investigación dentro de la organización.

Estas exclusiones no afectan la capacidad o la responsabilidad de la empresa para proporcionar un servicio que cumpla con los requisitos de los usuarios y con la reglamentación aplicable.

Existen todos los controles y mecanismos de seguimiento durante la ejecución para los materiales, competencia del personal, aprobación de actividades, uso de métodos, mantenimiento y disponibilidad de equipos, de forma que es posible establecer la conformidad contra unos requisitos establecidos, mediante todos los procedimientos e instructivos relacionados en el proceso operativo.

2. MARCO LEGAL

La Terminal de Transporte de Montería S.A., como una empresa dedicada a la prestación del servicio de administración y operatividad de terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera se rige bajo la siguiente reglamentación legal:

- **Decreto No. 0513 de 2009:** Por medio del cual se implementan unas medidas relativas al servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera dentro del perímetro urbano de Montería.
- **Decreto No. 0505 de 2008:** Por el cual se adoptan medidas especiales que garanticen la plena operación del área de influencia de la terminal de transportes de la ciudad de Montería y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto No. 0507 de 2008:** Por el cual se dictan unas disposiciones en materia de Tránsito y Transporte.
- **Resolución No. 004817 de 2007:** Por el cual se concede habilitación a la empresa denominada “Terminal de Transporte de Montería S.A.”
- **Decreto No. 1079 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.
- **Decreto No.1076 de 2015:** Por medio del cual de expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente.
- **Decreto No.1072 de 2015:** Por medio del cual de expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: TTM-MAN-SIG-001
		Versión: 008
		Fecha: 01/28/2020

3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

3.1 INFORMACION EMPRESARIAL:

Razón Social:	Terminal de Transporte de Montería S.A.
NIT:	900.047.614-1
Representante legal:	Margarita María Montalvo
Dirección:	Calle 41 No. 20-11 Piso 2
Ciudad:	Montería, Córdoba
Telefax:	7849003.

3.2 RESEÑA HISTORICA

Mediante la escritura pública No. 0001814 de la Notaría Primera de Montería, del 30 de Septiembre de 2005, inscrita el 5 de octubre de 2005 bajo el número 00016240, del libro IX, se constituyó la sociedad: Terminal de Transporte de Montería S.A.

Su objeto social es contribuir a la solución del transporte público y a la mejor prestación del mismo mediante la construcción, organización, administración, explotación, asesoría y operación de terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera y demás modalidades de transporte público.

Actualmente presta sus servicios a las 17 empresas transportadoras habilitadas por el Ministerio de Transporte con rutas de origen Montería y su diseño está proyectado con crecimiento para los próximos 20 años.

Somos una terminal de transportes habilitada por el Ministerio de Transporte según la resolución 004817 del 16 de Noviembre de 2007.

3.3 EMPRESAS TRANSPORTADORAS QUE OPERAN DESDE LA TERMINAL

- Coointur
- Cootralsinú
- Copetran
- Expreso Brasilia
- Montra

- Sotracor
- Torcoroma
- Transportes Gómez Hernández
- Transportes González
- Transportes Luz
- Transportes Rápido el Carmen
- Transportes Rápido Ochoa
- Transportes San Jorge
- Tucura
- Unitransco
- Transportes Alianza

3.4 MISIÓN

La Terminal de Transporte de Montería S.A., brinda espacios confortables, accesibles y seguros a todos sus usuarios, impactando con servicios integrales, orientados sobre unos sólidos valores corporativos, promoviendo la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y el medio ambiente, para contribuir positivamente al crecimiento y desarrollo de la Región.

3.5 VISIÓN

Consolidar nuestro liderazgo entre las empresas prestadoras de servicios al transporte de pasajeros por carretera, siendo modelos en el mejoramiento continuo, con una excelente cultura de atención y servicio, brindando espacios confortables, accesibles y seguros, solidez financiera, tecnología avanzada, responsabilidad social y ambiental, contribuyendo al crecimiento y desarrollo económico a nivel Local, Regional y Nacional.

3.6 VALORES CORPORATIVOS

- Puntualidad
- Comunicación Asertiva
- Calidad en la Atención y Prestación de servicios
- Responsabilidad
- Productividad

- Compromiso

3.7 POLÍTICA INTEGRAL HSEQ.

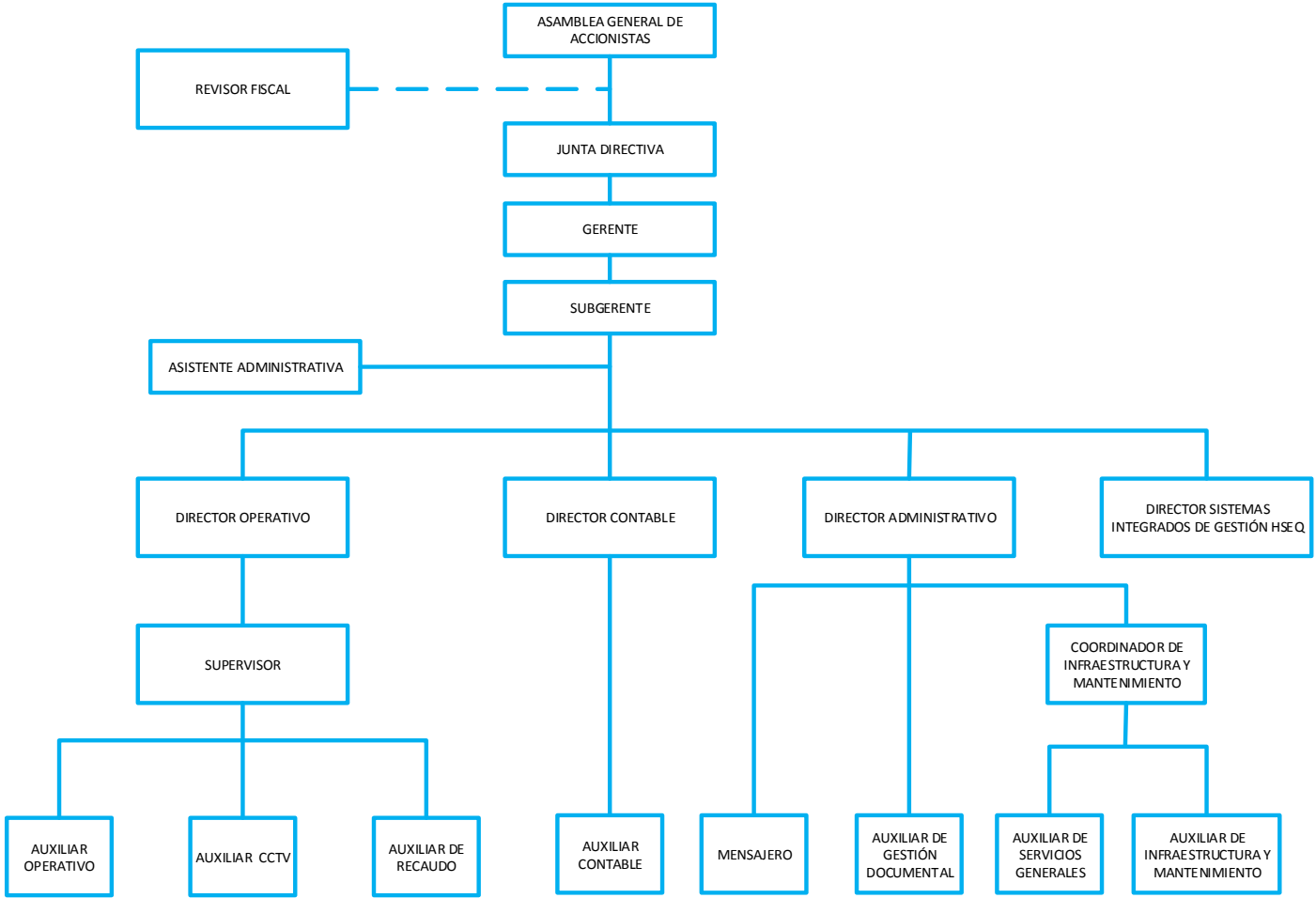
La Política del Sistema Integrado de Gestión en la Terminal de Transporte de Montería S.A., está orientada a:


- La prestación de servicios integrales que garanticen una infraestructura cómoda, accesible y segura a todos sus usuarios.
- La satisfacción permanente de las necesidades y requerimientos de sus usuarios y partes interesadas.
- El mejoramiento continuo de sus procesos integrados.
- El cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable.
- Disponer de un talento humano comprometido e idóneo.
- Mantener condiciones seguras y saludables, con el fin de prevenir incidentes, accidentes y enfermedades laborales a los empleados y contratistas; a través de la adecuada identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos inherentes a las labores realizadas.
- Mitigar la afectación del medio ambiente, identificando y controlando los aspectos e impactos ambientales generados.

3.8 OBJETIVOS INTEGRALES HSEQ

1. Mantener una infraestructura cómoda, accesible y segura para todos sus usuarios y partes interesadas.
2. Aumentar el nivel de satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, supliendo sus necesidades y requerimientos.
3. Brindar un servicio eficaz y eficiente a todos sus usuarios.
4. Cumplir en su totalidad con la normatividad legal vigente aplicable.
5. Prevenir los posibles incidentes, accidentes y enfermedades laborales, que se puedan ocasionar por la ejecución de las actividades en la prestación del servicio.
6. Mitigar los posibles daños al medio ambiente producto del servicio que ofrece la Terminal de Transporte de Montería.
7. Implementar acciones eficaces que contribuyan al mejoramiento de sus procesos integrados
8. Incrementar el nivel de competencia del personal que labora en la Terminal de Transporte de Montería.

3.9. ORGANIGRAMA



	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: TTM-MAN-SIG-001
		Versión: 008
		Fecha: 01/28/2020

3.9.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad y autoridad en la Terminal de Transporte de Montería S.A., son definidas y comunicadas al interior de la organización por medio de su Organigrama y a través de sus perfiles de cargo.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS E INTERACCIONES


La Terminal de Transporte de Montería S.A., ha adoptado un sistema de gestión por procesos, este modelo adopta la percepción de todo cuanto tiene que ver con gestión de calidad, gestión ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración y Operatividad del servicio de Terminal de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.

El sistema de gestión por procesos permite a la organización orientar sus acciones y recursos hacia aquellas iniciativas y procesos más críticos en la implementación de la estrategia de la calidad del servicio.

Para el buen funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión se especificó e identificó cada uno de los procesos y las interacciones entre ellos que afectan la prestación del servicio. Dentro de los procesos establecidos encontramos:

Procesos Estratégicos: son los que suministran las directrices y controles de los demás procesos, y a través de los cuales se logra el mantenimiento, adecuación y mejoramiento de los servicios, procesos y del Sistema Integrado de Gestión. Estos procesos son:

1. **Gestión Gerencial:** Abarca todo lo relacionado con la planificación del negocio, define política del Sistema Integrado de Gestión, los objetivos integrales, las estrategias para cumplirlos y además establece la metodología a seguir para cumplir con las revisiones del sistema por parte de la Gerencia. De igual forma la Gerencia a través de este proceso realiza la Gestión enfocada a incrementar los ingresos.
2. **Gestión Integral:** Comprende lo referente a Gestión Documental, Acciones Correctivas y Preventivas, Auditorías Internas, Identificación y Resolución de servicio no Conforme, abarca todas las actividades referentes a la medición del Sistema Integrado de Gestión y las tendencias a mejorar la satisfacción del usuario.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: TTM-MAN-SIG-001
		Versión: 008
		Fecha: 01/28/2020

Procesos Operativos: Constituyen los servicios prestados a los usuarios que dan valor agregado a sus procesos, este proceso se identifica como:

1. **Gestión Operativa:** En este proceso se establecen las directrices para cumplir a satisfacción con todas las especificaciones del usuario y los mecanismos de control para asegurarlo.

Procesos de Soporte: como su nombre lo indica dan soporte e interactúan con el resto de procesos, estos son:


1. **Gestión Administrativa:** Comprende y gestiona todo lo relacionado con la selección, vinculación y formación del personal.
2. **Gestión de Compras:** Contiene las actividades relativas a la administración y seguimiento de las compras, proveedores y gestión de los materiales o servicio comprados dentro de la empresa.
3. **Gestión Contable:** Abarca las actividades de facturación, contabilidad y tesorería.
4. **Gestión de Infraestructura y Mantenimiento:** Gestiona la identificación y mantenimiento de la Infraestructura, equipos tecnológicos y otros tipos de equipos, asegurando de esta forma mantener adecuadamente el estado de los mismos para un óptimo funcionamiento.
5. **Gestión Documental:** Abarca todas las actividades encaminadas a administrar y controlar la documentación producida y recibida por la organización.

5 ANEXOS

- Anexo 1:** Matriz de interrelación de requisitos vs procesos Sistema Integrado de Gestión
- Anexo 2:** Mapa de Procesos
- Anexo 3:** Caracterizaciones de Procesos
- Anexo 4:** Objetivos integrales

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del Documento
ISO 9001:2015	Requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad
ISO 14001:2015	Requisitos de un sistema de Gestión Ambiental
ISO 45001:2018	Requisitos de un sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.




	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: TTM-MAN-SIG-001
		Versión: 008
		Fecha: 01/28/2020

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambio
14/08/2010	001	Se modificó el organigrama
28/06/2011	002	Se modificó organigrama de la Empresa. Se realizó cambio de Representante Legal de la empresa.
05/03/2013	003	Se realizó modificación de Organigrama de la Empresa y se actualizó la visión
04/12/2014	004	Fue actualizado el nombre del Representante Legal y el Organigrama.
06/08/2015	005	Fue actualizado el nombre del Representante Legal.
01/07/2016	006	Se realizó modificación de Organigrama de la Empresa y se actualizó los nombres de los procesos de soporte. Se actualiza el Marco Legal Se actualiza la Misión y Visión
17/01/2018	007	Se actualiza el manual acorde a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. Se actualiza alcance del sistema integrado de Gestión.
17/01/2018	008	Se actualiza el manual acorde a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 Se Actualiza organigrama, Se actualiza el mapa de procesos. Se anexa el proceso de Gestión Documental y el proceso de Gestión Integral.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: TTM-MAN-SIG-001
		Versión: 008
		Fecha: 01/28/2020

8. APROBACIÓN DEL MANUAL

Código	Nombre del procedimiento	Elaborado por	Fecha
TTM-MAN-SIG-001	Manual del sistema Integrado de Gestión	 Jose González Herrera	01/28/2020
VERSIÓN 008			
Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha
 Margarita María Montalvo Gerente	01/28/2020	 Margarita María Montalvo Gerente	01/28/2020